SECÇÃO 2

RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS

Nesta seção, você aprenderá a resolver problemas comuns de hardware e de software.

O notebook foi integralmente testado na fábrica, estando em conformidade com as especificações do sistema. Contudo, o manuseamento incorrecto do notebook durante a sua expedição, pode danificá-lo.

Esta secção constitui uma referência para a identificação e correcção dos problemas com o software e o hardware mais habituais.

Quando encontrar um problema, deverá primeiro consultar as recomendações mencionadas nesta secção. Em vez de devolver o notebook e esperar pelo conserto, poderá resolver facilmente determinados problemas. Se o problema persistir, contacte o seu revendedor.

Antes de tentar resolver o problema, considereo as seguintes sugestões:

- Verifique se o problema persiste, quando todos os dispositivos externos forem removidos.
- Verifique se a luz verde do indicador localizada no transformador AC está a brilhar.
- Verifique se o cabo de alimentação está ligado correctamente à tomada e ao notebook.
- Verifique se o indicador de alimentação do notebook está activado.
- Verifique se a luminosidade do ecrã LCD está esbatida.
- Verifique se o teclado está a funcionar, premindo e mantendo premida uma tecla. Um beep audível, indica que o teclado está a funcionar correctamente.
- Verifique se há alguma conexão incorreta ou cabo solto. Certifique-se de que os trincos dos conectores estão seguramente ligadas nos receptores.

- Verifique se não efectuou uma definição incorrecta dos dispositivos de hardware, no utilitário de configuração da BIOS. Uma definição incorrecta, poderá provocar um funcionamento deficiente do sistema. Se não tiver a certeza das alterações que efectuou, tente repor todas as definições para as definições do fabricante.
- Certifique-se de que todos os controladores dos dispositivos estão instalados correctamente. Por exemplo, sem o controlador de som não estiver instalado correctamente, as colunas e o microfone não funcionam.
- Se os dispositivos externos como uma câmara USB, um scanner, uma placa SCSI não funcionarem correctamente quando ligadas o sistema, normalmente o problema é do dispositivo externo. Se isto acontecer, consulte o fabricante do dispositivo.
- Alguns programas de software que não passaram por uma rigorosa codificação e testagem, poderão ter um funcionamento deficiente. Consulte o vendedor do software, se tiver algum problema com os programas de software.
- Nem todos os periféricos estão em conformidade com a norma Plug-and-Play. É necessário primei ro reiniciar o sistema com estes dispositivos ligados.
- Assegure-se de ir à CONFIGURAÇÃO BIOS e carregar a PROGRAMAÇÃO DE PRÉ-AJUSTE depois que qualquer um dos BIOS for atualizado.

Problemas de Audio

Os Alto-falantes não funcionam –

- O volume do som é controlado no Microsoft Sound System. Faça duplo clique sobre o ícone localizado no canto inferior direito da barra de tarefas, para ver se o som das colunas foi cortado.
- Pressione as teclas [Fn] + [F5] para aumentar o volume.
- Ligar o regulador de volume localizado na frente do notebook. Veja seção 1 para a sua localização.
- A maior parte dos problemas de som estão relacionados com o software. Se o notebook estiver a funcionar correctamente, então é porque o software poderá ter sido definido incorrectamente.
- Vá para [“Iniciar” > “Definições” > “Painel de controlo”] e faça duplo clique sobre o ícone “Multimédia” (ou ícone de sons e de multimídia). Na página “Áudio”, certifique-se de queo “SiS 7012 Wave” é o aplicativo de reprodução seleccionado.

O som não é gravado –

- Faça duplo clique sobre o ícone de Alto-falante localizado no canto direito inferior da barra de tarefas, para ver se o som do microfone foi cortado.
  1. Clique em “Opções” e selecione “Propriedades”.
  2. Selecione “Gravar” e clique no botão “OK”.
  3. Depois de clicar no botão “OK”, aparece (como mostrado) o painel de controlo do volume de gravação.
- Vá para [“Iniciar” > “Definições” > “Painel de controlo”] e faça duplo clique sobre o ícone “Multimídia”(ou ícone de sons e de multimídia). Na página “Áudio”, certifique-se de que “SiS7012 Wave” é o dispositivo de reprodução seleccionado.

Problemas com o Disco Rígido

O drive do disco rígido não funciona ou ele não é reconhecido -

- Se efectuar a actualização do disco rígido, certifique-se de que o conector da unidade de disco rígido não está desligado e de que a unidade de disco rígido está também instalada correctamente. Se a Segunda situação acontecer, remova a unidade de disco rígido e volte a inseri-la com firmeza (até ouvir um clique) e reinicie o PC. (Refira-se a seção 4 para mais detalhes).
- A nova unidade de HDD pode precisar de ser partido e reformatado. O/S e os drivers também precisam ser reinstalados.
- Verifique o indicador LED do disco rígido. Quando acessar um arquivo, a lâmpada LED deverá aceder momentaneamente.
- A nova unidade de Hard DisK Drive (HDD) poderá estar danificada.
- Se o notebook esteve sujeito a electricidade estática ou sofreu um choque, teria danificado o drive do disco.

O disco rígido está fazendo barulhos anormais –

- Você deve armazenar seus arquivos o mais rápido possível.
- Certifique-se de a fonte do ruído é proveniente do disco rígido e não da ventilador ou de outros dispositivos.

A unidade de disco rígido atingiu o seu limite de funcionamento –

- Executar a utilidade do Disk Cleanup em Windows. [Iniciar > Programas > Acessórios > Ferramentas do Sistema > Limpador do Disco] O sistema lhe atenderá para o caso.
- Arquive os ficheiros ou os programas que já não utiliza, movendo-os para um suporte de armazenamento alternativo (disquete, disco óptico, etc.) ou desinstalado os programas que já não utiliza.
- Há muitos browsers que armazenam os ficheiros na unidade de disco rígido sob a forma de *cache* para acelerar o desempenho. Acessa ao programa de ajuda on-line para obter mais informações sobre como diminuir o tamanho da cache ou para remover arquivos temporários de internet.
- Esvazie a reciclagem para criar mais espaço no disco rígido. Quando quer elimina ficheiros, o Windows os salva na lixeira.

O disco rígido leva mais tempo para fazer leitura de um Arquivo -

- Se já se utiliza a unidade de disco rígido há algum tempo, os ficheiros poderão estar fragmentados. Vá para ["Iniciar" > "Programas" > "Acessórios" > "Ferramentas do sistema" > "Desfragmentado de disco"] para efectuar uma desfragmentação do disco. Esta operação poderá demorar algum tempo.

Os ficheiros estão corrompidos -

- Execute a utilidade de Error-checking em Windows para checar o HDD. Faça clicagem dupla no Meu Computador. Clique o lado direito C: e selecione Propriedades. Clique Check Now em Error-Checking em Ferramentas.

Problemas com a unidade de CD-ROM ou DVD-ROM

A unidade de CD-ROM ou DVD não funciona -

- Tente reiniciar o sistema.
- O disco está danificado ou os arquivos não legíveis.
- Depois de inserir um CD na unidade de CD-ROM, poderá demorar algum tempo até que a unidade de CD-ROM aceda ao conteúdo do CD.

O drive não consegue ler nenhum disco -

- O CD poderá não estar colocado correctamente na bandeja da unidade de CD-ROM. Com o CD colocado na bandeja, prima o CD-ROM com firmeza em direcção à haste. Verifique se os clips de retenção estão a fixar o CD.
- O disco está danificado ou não legível.

O disco não pode ser expelido -

- Normalmente, este leva alguns segundos para expelir o disco.
- Se o disco não pode ser expelido, ele pode ter sido esmagado mecanicamente. Arrume um pedaço de papel e insire-o ao buraquinho próximo ao botão de expelição. Deste jeito a bandeja do disco deve ser expelido. Caso não acontece, retorne a sua unidade para conserto. Não tente puxa a bandeja do disco com força.

Problemas do Exibidor

O painel do exibidor está em branco, quando o sistema é activado -

- Certifique-se de que o notebook não está no modo Standby ou modo suspenso Hibernate. O exibidor é desligado para conservar a energia nestes modos.
- Pressione as teclas Fn + F7 para aumentar a claridade da tela.
- Pressione as teclas Fn + F4 para se certificar de que o notebook não está no modo de “CRT-output only”.

Não se consegue ler bem o que está na tela -

- Pressione as teclas Fn + F7 para aumentar a claridade da tela.
- A resolução do exibidor deverá ser definida para 1024 x 768, de forma a conseguir uma visualização óptima.
  1. Vá para [“Iniciar” > “Definições” > “Painel de controle”] e faça duplo clique sobre o ícone “Monitor”.
  2. Na página de Configurações, estabeleça a resolução da tela para 1024 x 768 e escolha pelos menos 256 cores.

A tela fica piscando -

- É normal o exi bidor piscar por algum tempinho quando se estiver ligando ou desligando.

Problemas com o Teclado e com o DispositivoApontador (Mouse)

O teclado incorporado não funciona -

- Tente reiniciar o sistema**.**

O touch pad incorporado não funciona -

- Certifique-se de que a porta PS/2 interna (dispositivo apontador) está activada (ou definida para detecção automática) na configuração da BIOS. Consulte a secção 2 *"Configuração da BIOS"* para obter informações sob a forma de activar o mouse PS/2.

O touch pad incorporado tem um funcionamento errante -

- Certifique-se de que não tem a mão transpirante ou húmida. Mantenha a superfície do *touch pad* limpa e seca.
- Não coloque a mão ou o pulso sobre a superfície do touch pad, enquanto escreve ou o utiliza.

Quando escrevo, os caracteres aparecem em duplicado na tela

- Mantenha as teclas pressionadas o tempo suficiente, enquanto escreve.
- Mantenha o teclado limpo. A acumulação de pó e sujidade nas teclas é prejudicial para o seu bom funcionamento.
- Configure o teclado para esperar até que a função de repetição automática seja iniciada. Para ajustar esta função, vá para ["Iniciar" > "Definições" > "Painel de controlo"] e faça duplo clique sobre o ícone "Teclado". Aparece uma caixa de diálogo com as definições ajustáveis para o teclado.

Problemas de CMOS

Aparece a mensagem "Falha na soma de verificação de CMOS", durante o processo de arranque -

- Tente reiniciar o sistem.
- Se a mensagem "CMOS Checksum Failure" aparecer durante o procedimento de reinicar, pode indicar falha na bateria CMOS. Se for este o caso, você precisa trocar a bateria. Esta bateria normalmente dura 1 a 2 anos em operação continua. Contudo, para um usuário típico, a bateria pode durar de 3 a 5 anos. A bateira está localizado em baixo do teclado. Veja seção 4 para saber como remover o teclado. Se você não souber como este é feito, retorne ao seu distribuidor.

Problemas de Infravermelho

O porto de comunicação do infravermelho não funciona -

- O sistema fornece uma transmissão rápida IR.
- Windows NT4.0 não fornece dispositivos de infravermelho.
- Remova qualquer objeto que esteja entre o caminho da comunicação.
- Certifique se os dispositivos de comunicação não são maiores que 1 metro de distância e estão alinhados numa linha reta.
- Vá para [Iniciar>Definições> Painel de Controle> Sistema> Hardware>Administração do Dispositivo] e clique no ícone do dispositivo do infravermelho. Se houver uma marca amarela ou vermelho, o dispositivo pode ter conclito de fonte. Veja no Windows Ajuda on line para obter instruções de como resolver conflitos entre dispositivos.

Problemas com a memória

A operação POST não mostra um aumento da capacidade de memória, quando já instalou memória adicional -

- Algumas marcas de módulos de memória, podem não ser compatíveis com o sistema. Deverá pedir uma lista ao fabricante de marcas compatíveis de DIMM.
- O módulo de memória, poderá não estar instalado correctamente. Retorne a Seção 4 para revisão da detalhe da operação.
- O módulo de memória poderá estar danificado.
- Este motor gráfico do sistema divide-se numa porção de sistemas de DRAM. Quanto sera dividido depende em configuração do BIOS. Vá para Seção 2 para detalhes.

O sistema operativo apresenta uma mensagem de erro de memória insuficiente durante a operação -

- Este problema é um problema relacionado com o software ou o Wi ndows.
- Feche os programas de aplicação que não está a utilizar e reinicie o sistema.
- Caso contrário, tem de instalar um módulo de memória adicional. Para obter mais informações, consulte a secção 4 *"Actualizar o notebook"*.

Problemas com o modem

O modem incorporado não responde -

- Certifique-se de que o controlador do modem foi carregado correctamente. Vá para ["Iniciar" > "Definições" > "Painel de controle" > " Definição do Modem] e vá para Modem Helper. verifique se o Modem do SmartLink 56K ou o Modem Uniwill V.90Voice está na lista. Caso contrário, clique no botão "Adicionar" para acrescentar a unidade do modem, que está localizada no CD-ROM (ou disquete) proveniente do fabricante.
- Vá para ["Iniciar" > "Definições" > "Painel de controlo" > "Sistema"] e clique no botão de Administrador de dispositivos na página de Hardware para verifique se há um conflito de recursos ou com odriver. Consulte a ajuda on-line ou o manual do Windows, para ficar a saber como resolver estes problemas.
- Certifique-se de que a linha telefónica à qual o notebook está ligado está funcionando.

Dificuldades de conexão -

- Verifique se desactivou o modo de espera de chamada.
- Certifique-se de que está usando o código do país corretamente, onde o seu notebook está sendo utilizado.[Iniciar> Definições> Painel de Controle>Definições do Modem> Configuração] No seu manual do Código do País, selecione o código apropriado.
- Uma linha com ruído excessivo, pode provocar o corte da ligação: o que pode ser o caso presente. Para verificar se a linha tem ruído excessivo, levante o auscultador do telefone antes de estabelecer a ligação e verifique se a linha tem um ruído anormal. Se a linha tiver um ruído anormal, tente efectuar a ligação do modem a partir de uma outra linha ou contacte a companhia telefónica.
- Certifique-se de que o cabo RJ-11 (o cabo que liga o modem à linha telefónica) está firmemente ligado à tomada RJ-11 do modem e à tomada da linha telefónica.
- Verifique as definições da porta série. Certifique-se de que o hardware e o software, estão configurados na mesma porta COM.
- Tente um número de receptor diferente e veja se o problema persiste.
- Verifique se a linha tem sinal de discagem.

Problemas com o adaptador de rede

O adaptador Ethernet não funciona –

- Vá para [“Iniciar” > “Definições” > “Painel de controlo”>Sistema>Hardware>Administrador de Dispositivo] Faça duplo clique em“Adaptadores de rede” e verifique se o adaptador de rede Fast Ethernet PCI SiS 0900 aparece na lista dos adaptadores. Se este adaptador de rede não aparecer na lista, o Windows não det ectou o adaptador SiS Ethernet ou o driver do dispositivo não foi instalado. Se houver um símbolo amarelo ou uma cruz vermelha sobre o adaptador de rede SiS, é porque há um conflito de dispositivos ou de recursos. Substitua/atualize o driver de dispositivo do disco CD-ROM da fábrica ou consulte o manual de Windows para saber como resolver este problema.
- Certifique-se de que as ligações físicas nas duas extremidades do cabo estão em boas condições.
- O hub ou o concentrador poderão não estar funcionando correctamente. Verifique se outras estações de trabalho ligadas ao mesmo hub ou concentrador estão a funcionar.

O adaptador Ethernet não funciona no modo de transmissão a 100 Mbps –

- Certifique-se de que o *hub* que está a utilizar, suporta um funcionamento a 100 Mbps.
- Certifique-se de que o cabo RJ-45 está em conformidade com os requisitos da norma 100Base-TX.
- Certifique-se de que o cabo Ethernet está ligado à tomada do hub, que suporta o modo 100Base-TX. O hub poderá ter tomadas em conformidade com as normas 100Base-Tx e 100Base-T.

Problemas com a PC Card (PCMCIA)

A PC Card não funciona -

- Certifique-se de que instalou correctamente o controlador para a placa.
- Consulte o manual da placa de circuitos impressos ou contacte o fabricante para resolver algum problema que possa surgir.

O PC Card não é reconhecido -

- O Windows NT4.0 não suporta a função de PCMCIA (PC Card). Para que suporte esta placa, poderá necessitar de um programa externo.
- Verifique se a placa está inserida correctamente: a extremidade exterior da placa, deverá estar encaixada na extremidade do notebook.
- Remova e insira novamente a PC Card.
- Verifique se não há algum conflito de IRQ com a placa. Consulte a ajuda on-line do Windows para resolver conflitos de IRQ.
- Reinicie o notebook e observe se o problema persiste.
- A placa poderá estar danificada. Se possível, experimente a placa de outro sistema.

O Windows bloqueia quando remove a PC Card -

- Certifique-se de que parou a PC Card, antes de a remover. Clique no ícone “PC Card”, localizado no canto inferior direito da barra de tarefas e seleccione a placa que pretende parar. Clique em “OK” e em alguns segundos, o Windows pedir-lhe-á para remover a placa.

Problemas de Performance

O notebook aquece em demasiado -

- Num ambiente a 35˚C, a parte inferior da caixa do notebook, poderá chegar aos 50 graus centígrados.
- Verifique se as saídas de ventilação não estão bloqueadas.
- Se o ventilador não funcionar em temperaturas elevadas (50 graus centígrados ou acima) contacte um Centro de Manutenção.
- Determinados programas que obrigam a uma grande utilização do processador, podem aumentar a temperatura do notebook, para um valor em que o notebook abranda automaticamente o relógio da CPU, para se proteger contra danos térmicos.

O programa pára ou é executado muito lentamente -

- Pressione as teclas [CTRL] + [ALT] + [DEL] para ver se uma aplicação ainda responde.
- Reinicie o notebook.
- Este problema é normal acontecer no Windows, quando está a processar outros programas que obrigam a uma grande utilização do processador em plano de fundo.

- Você pode estar executando aplicações em demasiado. Tente fechar algumas aplicações para aumentar a memória do sistema para maior desempenho.
- O processador pode ter sido aquecido em demasiado devido a incapacidade do sistema em regular o seu calor interno. Tenha certeza de que a ventilação do notebook não está bloqueado.

Problemas de alimentação, de arranque e com as baterias

O notebook desliga assim que arranca -

- A bateria poderá estar muito fraca. Os circuitos evitam que a bateria fique completamente descarregada: não se aplicando às baterias de iões de lítio. Utilize o transformador para carregar as baterias durante algumas horas e depois volte a tentar ligar o notebook.

O notebook emite um sinal sonoro intermitente -

- Quando as baterias estão muito fracas, o notebook emite um sinal sonoro. Prima as teclas [Fn] + [F3] para desactivar o sinal sonoro.

A duração da bateria está a diminuir progressivamente -

- As baterias têm uma duração de cerca de 500 ciclos d carga. Se a bateria tiverem mais do que um ou dois anos de vida, poderá ser a altura de a substituir.
- Tente uma definição de poupança de energia superior na BIOS ou na gestão de energia do Windows.

A bateria não recarrega -

- Verifique se o transformador AC está ligado ao tipo de fonte de alimentação apropriada.
- O indicador LED de carga da bateria do notebook deverá acender quando liga o transformador AC.
- Certifique-se de que o módulo da bateria está correctamente inserido nesta baía. Verifique se o engate das baterias está na posição de bloqueado.
- Se a bateria estiver a funcionar a uma temperatura muito elevada, poderá não carregar.

Problemas de impressão

A impressora não imprime -

- Verifique se a ligação do cabo está fixa e se a impressora está ligada.
- Execute o teste automático da impressora e verifique se há algum problema com o hardware.
- Verifique se a impressora apresenta mensagens de erro: o papel poderá ter ficado bloqueado na impressora
- Certifique-se de que já instalou o controlador da impressora.
- A maior parte dos problemas das impressoras (que utilizem a porta série ou paralela) estão relacionados com o software. Consulte a ajuda on-line ou contacte o fabricante da impressora para obter apoio técnico.
- Tente primeiro reiníciar o sistema com a impressora ligada.

A impressora não imprime aquilo que aparece na tela -

- A informação apresentada na tela é diferente da informação que é impressa
- Se a impressora imprimir caracteres e símbolos esquisitos, deve-se à *cache* (lixo) contida no *buffer* da memória da impressora. Cancele todas as operações da impressora e prima o botão de alimentação da impressora, para refrescar o *buffer* da memória. Depois, volte a ligar a impressora e tente imprimir novamente.
- Certifique-se de que instala o controlador da impressora correcto.

A impressora não responde à comunicação por infravermelhos -

- Consulte o tópico ”Problemas com os infravermelhos” contido nesta secção.

Problemas de S/PDIF, Firewire (IEEE1394) e USB

O dispositivo de USB não funciona -

- O Windows NT 4.0 não suporta os protocolos USB.
- Verifique as definições no painel de controlo do Windows.
- Certifique-se de que instalou os controladores do dispositivo necessários.
- Contacte o fabricante para obter apoio adicional.

O porto de IEEE1394 não funciona -

- Vá para [Iniciar > Definições > Painel de Controle > Sistema> Hardware > Administrador de Dispositivo]. Você deve achar uma entrada o qual se lê “IEEE 1394 Bus host controllers” Se este não existir, quer dizer que o Windows não conseguiu detectar o controlador ou então o drive do dispositivo não foi instalado adequadamente. Se houver uma marca vermelha ou amarela atravessado no controlador 1394, deveria ter um conflito de fonte ou de dispositivo. Substitua/atualize o driver do dispositivo através do disco CD-ROM da fábrica ou consulte o manual de Windows para saber como resolver este problema.
- Certifique o cabo está totalmente conectado.
- Tenha certeza que você instalou os drives dos dispositivos necessaries.
- Contacte o vendedor de dispositivo para ajuda adicional.

O porto de SPDIF não funciona -

- Tenha Certeza de que o cabo está totalmente conectado.
- Tenha certeza de que a função de saída de S/PDIF está desativada na Utilidade de Audio SiS 7012. Veja seção 1 para mais detalhes.
- Tenha certeza de que o AC3 ou decodificador de audio DTS está funcionando adequadamente.